<u>CQP Inter-branches</u>
Vente Conseil en magasin



Guide d'évaluation des compétences

Candidat
Nom : ....
Prénom : ....
Entreprise : ....

Dossier à adresser au secrétariat des CQP des Industries Chimiques

Observatoire des Industries Chimiques

Le Diamant A

14, rue de la République

92800 PUTEAUX

Vous allez conduire **l’évaluation des compétences** d’un candidat au Certificat de Qualification Professionnelle Inter-branches (CQPI) « Vente Conseil en magasin».

Le jury paritaire national se prononcera sur la délivrance du CQPI à partir des résultats de cette évaluation.

Pour vous accompagner pas à pas dans cette démarche, nous vous invitons à lire attentivement le présent document. Cela vous permettra notamment de préparer l’évaluation. Dans les pages qui suivent, vous trouverez des précisions sur la **manière dont doit être utilisé le présent guide d’évaluation des compétences** du candidat au CQPI ainsi que des **conseils pratiques** pour mener à bien votre mission d’évaluateur CQP dans les meilleures conditions.

Ce guide d’évaluation des compétences doit être à disposition de chacun des évaluateurs.

Le document original faisant foi est **établi par l’évaluateur habilité par la CPNE** et **transmis au secrétariat des CQP des Industries Chimiques**.

L’évaluateur habilité par la CPNE transmet au secrétariat des CQP des Industries Chimiques :

- Le dossier candidat,
- Le présent guide d’évaluation des compétences
- Les résultats de l’évaluation des compétences

L'évaluation des compétences, mode d'emploi

- Ce CQPI est constitué de 8 compétences.
  Pour obtenir le CQPI, le candidat doit être évalué et validé sur chacune de ces 8 compétences.

- Ce guide permet d'évaluer le candidat pour chacune de ces compétences.

- Cette évaluation est identique quelles que soient les modalités d'acquisition des compétences : formation, expérience professionnelle, …

Les acteurs de l'évaluation des compétences



- Le candidat
- Les évaluateurs (au moins deux) :
  - Un ou des **professionnels du métier** :

- pour les salariés des industries chimiques, c'est le responsable hiérarchique du candidat ou son représentant,
- dans le cadre d'une POE individuelle, l'entreprise ayant déposé l'offre d'emploi délègue un représentant pour l'évaluation des compétences du candidat
- dans le cadre d'une POE collective, une entreprise relevant de la CCNIC délègue un représentant pour l'évaluation des compétences du candidat;

  - Un **évaluateur habilité par la CPNE des Industries chimiques.** La liste des évaluateurs habilités par la CPNE est consultable sur le site de l'observatoire de branche.

Préparation de l'évaluation des compétences

QUAND FAUT-IL ORGANISER L'EVALUATION ?

L'évaluation intervient lorsque les compétences sont acquises, après une période de mise en pratique de ces compétences en situation professionnelle.

Elle peut se dérouler en différentes étapes, au fur et à mesure de l'acquisition des compétences. Elle peut également se dérouler en une seule étape, sur l'ensemble des compétences.

Dans le cadre d'un contrat de professionnalisation, l'évaluation se déroule dans le dernier mois de la période en entreprise, en fin de contrat.
Lorsqu'il n'est pas possible d'organiser certaines situations professionnelles en entreprise, l'évaluation peut s'appuyer sur des situations professionnelles reconstituées, organisées en centre de formation notamment pour les POE (préparations opérationnelles à l'emploi).

COMMENT PREPARER L'EVALUATION ?

Les référentiels du CQPI sont présentés au candidat en début de démarche.

L'évaluation se déroule **sous la forme d'un entretien** entre les évaluateurs et le candidat. Pour certaines compétences, elle est **complétée par une observation** des activités du candidat en situation de travail.



Ce guide d'évaluation doit être utilisé pour l'entretien.

Observation en situation professionnelle :

- L'observation peut être réalisée par l'un des évaluateurs uniquement, par exemple le responsable hiérarchique. Il n'est pas nécessaire de mobiliser l'ensemble des évaluateurs.
- L'observation doit se dérouler avant l'entretien d'évaluation. En aucun cas, elle ne peut être réalisée par un évaluateur de l'organisme qui assure la formation.
- L'observation doit s'appuyer sur le présent guide d'évaluation et notamment sur les résultats attendus observables et/ou mesurables.
- Les résultats de l'observation doivent être présentés lors de l'entretien par l'évaluateur qui l'a réalisée.

Préparation de l'entretien :

- Le candidat et les évaluateurs doivent prendre connaissance des documents et des éléments sur lesquels l'entretien va s'appuyer. Ils doivent donc leur être communiqués avant l'entretien
- Le candidat rassemble les différents éléments issus de son activité professionnelle ou de sa période de mise en pratique en situation professionnelle.
- Les évaluateurs, professionnels du métier rassemblent également les différents éléments permettant d'apprécier l'activité professionnelle du candidat.

L'évaluateur habilité par la CPNE **vérifie les points clés suivants avant l'entretien d'évaluation :**

- Le candidat a été informé au préalable de l'objectif et des modalités de déroulement de l'entretien ainsi que des suites de l'entretien sur la validation du CQPI.
- Le document « Préparation de l'évaluation des compétences par le candidat » a été transmis au candidat et à son responsable hiérarchique.
- Le « Dossier candidat » » a été transmis et renseigné par le candidat.
- Les autres évaluateurs dont le professionnel du métier ont été informés de l'objectif et du déroulement de l'entretien, de leur rôle durant l'entretien. Le guide d'évaluation des compétences leur a été transmis.
- Le candidat a rassemblé les différents éléments issus de son activité professionnelle en fonction du CQPI.
- Les autres évaluateurs dont le professionnel du métier ont rassemblé les différents éléments permettant d'apprécier l'activité professionnelle du candidat.

Déroulement de l'évaluation des compétences

L'évaluation se déroule sous la forme d'un entretien entre les évaluateurs et le candidat.
Dans la plupart des cas, cet entretien est basé sur le bilan des activités réalisées durant une période et sur les différents documents et éléments issus de cette activité.
Pour certaines compétences, il peut être basé également sur un questionnement du candidat ou sur les résultats d'une observation directe des activités.

Chaque compétence est évaluée à l'aide des critères d'évaluation qui permettent de rendre l'évaluation plus objective en indiquant des éléments mesurables.

Ces critères d'évaluation, identiques pour tous les candidats, permettent de garantir la valeur du CQPI délivré.

Le guide d'évaluation des compétences doit être utilisé pour l'entretien.

Le tuteur et le formateur peuvent assister à l'entretien d'évaluation des compétences en tant qu'observateurs.



L'évaluation doit être **formelle**, organisée selon les indications figurant dans le présent document et ne saurait **en aucun cas se limiter à une simple appréciation** d'ordre général de la part du responsable hiérarchique du candidat.

L'entretien d'évaluation doit être **préparé** par les évaluateurs et le candidat, **et planifié**.

Les résultats de l'évaluation signés sont transmis au jury paritaire national et une copie est donnée au candidat et au représentant de l'entreprise.

L'évaluation finale est menée par l'évaluateur habilité par la CPNE. C'est lui, en effet, qui décide de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

Modalités d'évaluation des compétences

Pour chaque compétence

Compétence 1 – Accueillir et accompagner un client en magasin
Observation en situation professionnelle
Entretien :
- Bilan des activités d'accueil de client en magasin réalisées sur une période de quelques semaines
- Questionnement sur les consignes et règles à appliquer, les objectifs et enjeux commerciaux à respecter

Compétence 2 – Réaliser le suivi des stocks et la prise en charge des produits
Observation en situation professionnelle
Entretien :
- Bilan des activités de suivi des stocks, d'inventaire et de prise en charge des produits à l'arrivage sur une période de quelques semaines
- Questionnement sur les écarts rencontrés par le candidat lors d'inventaires, les actions mises en œuvre et les documents renseignés

Compétence 3 – Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin
Observation en situation professionnelle
Entretien :
- Bilan des activités concernant la mise en valeur des produits dans le rayon ou le magasin durant une période de quelques semaines
- Questionnement sur les actions mises en œuvre par le candidat pour éviter les ruptures de stocks ou le surstock et la gestion des produits détériorés et/ou non conformes

Compétence 4 – Mettre en œuvre les règles d'hygiène et de sécurité
Observation en situation professionnelle
Entretien :
- Bilan des activités durant une période de quelques semaines
- Questionnement sur les règles d'hygiène et de sécurité à respecter et les risques liés au non respect des règles et consignes de sécurité, de manutention et d'hygiène

Compétence 5 – Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise
Observation en situation professionnelle
Entretien :
- Bilan des activités concernant le conseil technique sur les produits et les services sur une période de quelques semaines
- Questionnement sur les caractéristiques techniques des produits et des services et sur les outils et supports d'aide à la vente utilisés

Compétence 6 : Analyser les besoins d'un client et vendre des produits et des services adaptés
Observation en situation professionnelle
Entretien :
- Bilan des activités de vente de produits et de services sur une période de quelques semaines
- Questionnement sur les méthodes utilisées, sur les argumentaires proposés et les procédures de conclusion de vente.

Compétence 7 – Traiter les retours et les réclamations clients

Entretien :

- Bilan des activités concernant le traitement des retours et des réclamations clients sur une période de quelques mois
- Questionnement sur les réclamations traitées et les actions mises en œuvre

Compétence 8 – Communiquer efficacement au sein de l'équipe et de l'entreprise

Observation en situation professionnelle

Entretien :

- Bilan des activités sur une période de quelques semaines
- Questionnement sur informations transmises et traitées par le candidat, ses différents interlocuteurs et les supports de communication qu'il utilise

Récapitulatif des modalités d'évaluation des compétences pour l'ensemble des compétences

- **Observation en situation professionnelle** permettant d'évaluer les compétences 1, 2, 3, 4, 5, 6, et 8.

  Cette observation peut se dérouler sur **1 à 2 h**. Elle peut être renouvelée si nécessaire.
  L'observation peut être réalisée par l'un des évaluateurs uniquement, par exemple le professionnel du métier.
  Il n'est pas nécessaire de mobiliser l'ensemble des évaluateurs.
  En aucun cas, elle ne peut être réalisée par un évaluateur de l'organisme qui assure la formation.

- **Entretien** portant sur l'ensemble des compétences.

  L'évaluateur habilité CPNE est obligatoirement présent et mène l'entretien.
  L'entretien dure obligatoirement 3 heures.

Evaluation des compétences du candidat

Compétence 1 – Accueillir et accompagner un client en magasin

Comment évaluer ?

Observation en situation professionnelle
Entretien :

- Bilan des activités d'accueil de client en magasin réalisées sur une période de quelques semaines
- Questionnement sur les consignes et règles à appliquer, les objectifs et enjeux commerciaux à respecter

Sur quels documents vous appuyer pour l'évaluation ?

- ❑ Procédures, consignes, instructions concernant l'accueil des clients
- ❑ Documents liés aux objectifs et enjeux des campagnes commerciales

Consigne :

Pour chaque résultat attendu observable et/ou mesurable, vous devez cocher une case.
La compétence est maîtrisée lorsque tous les résultats attendus observables et/ou mesurables sont validés.

Cochez ❑ => Réalisé correctement

Cochez ❑ => Non réalisé ou de manière insuffisante

Exemples de questions

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- *Quelles sont les consignes et règles à respecter pour accueillir et accompagner un client en magasin ? A quoi êtes-vous particulièrement attentif ? Pourquoi ?*
- *Dans quelles circonstances vous adressez-vous à un client ? Pourquoi ?*
- *Comment vous organisez-vous lorsque vous êtes sollicité par plusieurs clients au même moment ? Donnez des exemples.*
- *Quels sont les objectifs et les enjeux des campagnes commerciales que vous devez prendre en compte ?*

Résultats attendus observables et/ou mesurables *Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*	**Evaluation** OUI NON
• L'espace de vente est couvert : circulation dans l'espace de vente, prise en compte de la zone à occuper, …	❑ ❑
• La tenue, la présentation personnelle du vendeur sont conformes aux consignes de l'entreprise (tenue vestimentaire, tenue de travail, posture, présentation générale, vocabulaire utilisé, …)	❑ ❑
• Le vendeur se rend disponible vis-à-vis du client, il entre en contact avec lui : pause dans l'activité en cours, gestion de l'affluence, contact visuel, accueil verbal, signe de reconnaissance, …	❑ ❑
• Le comportement professionnel du vendeur est adapté à la relation client et conforme aux exigences de l'entreprise (écoute, empathie, respect des règles de politesse et de courtoisie, maîtrise des émotions, prise d'initiative vis-à-vis du client dans le respect de ses besoins, …), de l'accueil à la prise de congé.	❑ ❑
• L'accueil client est personnalisé, la phrase d'accroche est appropriée et la langue dans laquelle s'exprime le client est prise en compte	❑ ❑
• Les objectifs et les enjeux des campagnes commerciales en cours dans le magasin sont identifiés et pris en compte : stratégie commerciale, objectifs à atteindre, ciblage de la clientèle, impacts des résultats sur le service, les ventes, l'entreprise, …	❑ ❑

RESULTAT DE L'EVALUATION

❑ **La compétence est maîtrisée** ❑ **La compétence n'est pas maîtrisée**



Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

Compétence 2 – Réaliser le suivi des stocks et la prise en charge des produits

Comment évaluer ?

Observation en situation professionnelle
Entretien :

- Bilan des activités de suivi des stocks, d'inventaire et de prise en charge des produits à l'arrivage sur une période de quelques semaines
- Questionnement sur les écarts rencontrés par le candidat lors d'inventaires, les actions mises en œuvre et les documents renseignés

Sur quels documents vous appuyer pour l'évaluation ?

- ❑ Procédures, consignes, instructions de suivi des stocks et d'inventaire
- ❑ Bons de réception
- ❑ Outils et documents renseignés par le candidat lors des inventaires

Consigne :

Pour chaque résultat attendu observable et/ou mesurable, vous devez cocher une case.

La compétence est maîtrisée lorsque tous les résultats attendus observables et/ou mesurables sont validés.

Cochez ❑ => Réalisé correctement

Cochez ❑ => Non réalisé ou de manière insuffisante

Exemples de questions

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- *Quels outils utilisez-vous pour suivre et consulter les stocks ?*
- *Avez-vous été confronté à des surstocks ou à des ruptures de stocks ? Comment les avez-vous identifiés ? Comment avez-vous réagi ? Qu'avez-vous proposé ? Donnez des exemples.*
- *Que faites-vous lors des arrivages des produits du rayon ou du magasin ? Quelles vérifications et quels suivis réalisez-vous ? A quoi êtes-vous attentif ? Donnez des exemples.*
- *Avez-vous réalisé des inventaires ? A l'aide de quels outils ? En suivant quelles procédures ou consignes ? A quoi êtes-vous vigilant lors de ces inventaires ?*
- *Avez-vous été confronté à des écarts ? Qu'avez-vous fait ? Donnez des exemples.*

Résultats attendus observables et/ou mesurables *Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*	**Evaluation** **OUI NON**
• L'utilisation des outils permettant d'identifier les ruptures et les surstocks de produits est maîtrisée	❑ ❑
• Les consignes visant à éviter la démarque inconnue sont respectées	❑ ❑
• Les procédures et consignes en vigueur pour la préparation et la réalisation des inventaires sont respectées	❑ ❑
• Les comptages réalisés lors des inventaires sont exacts	❑ ❑
• Les écarts d'inventaires sont identifiés et consignés	❑ ❑
• Les arrivages des produits du rayon ou du magasin sont suivis : pas de rayon encombré, zone tampon dégagée, …	❑ ❑

RESULTAT DE L'EVALUATION

❑ **La compétence est maîtrisée** ❑ **La compétence n'est pas maîtrisée**



Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

Compétence 3 – Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin

Comment évaluer ?

Observation en situation professionnelle
Entretien :

- Bilan des activités concernant la mise en valeur des produits dans le rayon ou le magasin durant une période de quelques semaines
- Questionnement sur les actions mises en œuvre par le candidat pour éviter les ruptures de stocks ou le surstock et la gestion des produits détériorés et/ou non conformes

Sur quels documents vous appuyer pour l'évaluation ?

- ❑ Procédures, règles et consignes d'hygiène, de sécurité, d'esthétique
- ❑ Consignes liées à la politique commerciale de l'entreprise
- ❑ Plan d'implantation, photos des rayons

Consigne :

Pour chaque résultat attendu observable et/ou mesurable, vous devez cocher une case.

La compétence est maîtrisée lorsque tous les résultats attendus observables et/ou mesurables sont validés.

Cochez ❑ => Réalisé correctement

Cochez ❑ => Non réalisé ou de manière insuffisante

Exemples de questions

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- *Quelles règles et consignes appliquez-vous pour positionner les produits dans le rayon, le magasin, les vitrines ? Pourquoi ?*
- *Par quels moyens vous assurez-vous du bon état marchand de votre rayon ou du magasin ? Que vérifiez-vous ?*
- *A quoi êtes-vous attentif pour le positionnement et l'étiquetage des produits ?*
- *Quelles propositions de mise en valeur des produits avez-vous formulées ? Donnez des exemples.*
- *Comment vous assurez-vous de la disponibilité des produits aux différents moments de la journée ? Comment anticipez-vous les approvisionnements ?*
- *Que faites-vous en cas de produit détérioré ou non conforme ?*

Résultats attendus observables et/ou mesurables *Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*	**Evaluation** **OUI**	**NON**
• Le plan et les règles d'implantation lors de la mise en place du rayon, du magasin et des vitrines sont respectés	❑	❑
• Les actions permettant d'éviter la rupture produit ou le surstock en rayon sont mises en œuvre : suivi des ventes, transmission d'informations au sein de l'équipe, …	❑	❑
• Les produits sont correctement positionnés, mis en valeur, dans les rayons, le magasin ou les vitrines	❑	❑
• Des contrôles réguliers du balisage (prix, publicité, …), de l'étiquetage des produits du rayon ou du magasin sont réalisés	❑	❑
• Le bon état marchand du rayon ou du magasin est vérifié tout au long de la journée (rayons ou vitrines remplis, produits rangés, propreté des meubles, rangement et dégagement des allées, …)	❑	❑
• La mise en rayon est effectuée en référence au flux de clients	❑	❑
• Les produits devant être davantage mis en valeur sont identifiés et des propositions sont formulées	❑	❑
• Les produits détériorés et/ou non conformes sont repérés et retirés de l'espace de vente	❑	❑

RESULTAT DE L'EVALUATION

❑ **La compétence est maîtrisée** ❑ **La compétence n'est pas maîtrisée**

Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

Compétence 4 – Mettre en œuvre les règles d'hygiène et de sécurité

Comment évaluer ?

Observation en situation professionnelle
Entretien :

- Bilan des activités durant une période de quelques semaines
- Questionnement sur les règles d'hygiène et de sécurité à respecter et les risques liés au non respect des règles et consignes de sécurité, de manutention et d'hygiène

Sur quels documents vous appuyer pour l'évaluation ?

- ❑ Procédures, consignes, instructions
- ❑ Règles de circulation
- ❑ Règles et consignes de sécurité

Consigne :

Pour chaque résultat attendu observable et/ou mesurable, vous devez cocher une case.

La compétence est maîtrisée lorsque tous les résultats attendus observables et/ou mesurables sont validés.

Cochez ❑ => Réalisé correctement

Cochez ❑ => Non réalisé ou de manière insuffisante

Exemples de questions

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- *Quelles règles devez-vous respecter lors de la manutention des produits ? Quels sont les risques liés au déplacement dans les réserves, le magasin ? Que faites-vous pour les éviter ? Donnez des exemples.*
- *Quelles règles et consignes d'hygiène et de sécurité mettez-vous en œuvre pour le rangement des produits dans la réserve, dans le rayon ? Quels sont les risques en cas de non respect de ces règles et consignes ? Donnez des exemples.*
- *Avez-vous été confronté à des situations dangereuses ? Qu'avez-vous fait ? Donnez des exemples.*

Résultats attendus observables et/ou mesurables *Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*	Evaluation OUI NON
• Les règles de circulation et de sécurité sont connues et mises en œuvre lors du déplacement des produits, mobiliers, équipements commerciaux en réception, …	❑ ❑
• La réserve, les racks sont propres et rangé(s)	❑ ❑
• Des matériels et engins de manutention adaptés au poids et au volume des produits sont utilisés	❑ ❑
• Des gestes et postures adaptés aux activités à réaliser sont mis en œuvre	❑ ❑
• Les règles et consignes de rangement, de conservation et d'hygiène des produits sont identifiées et mises en œuvre (conservation, protection des produits, règles de sécurité notamment règles relatives aux produits dangereux, identification des produits, …)	❑ ❑
• Les procédures en vigueur pour le traitement des situations dangereuses sont connues et comprises	❑ ❑

RESULTAT DE L'EVALUATION

❑ La compétence est maîtrisée ❑ La compétence n'est pas maîtrisée



Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

Compétence 5 – Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise

Comment évaluer ?

Observation en situation professionnelle
Entretien :

- Bilan des activités concernant le conseil technique sur les produits et les services sur une période de quelques semaines
- Questionnement sur les caractéristiques techniques des produits et des services et sur les outils et supports d'aide à la vente utilisés

Sur quels documents vous appuyer pour l'évaluation ?

- ❑ Procédures, instructions
- ❑ Fiches techniques concernant les produits et les services
- ❑ Outils et supports d'aide à la vente

Consigne :

Pour chaque résultat attendu observable et/ou mesurable, vous devez cocher une case.

La compétence est maîtrisée lorsque tous les résultats attendus observables et/ou mesurables sont validés.

Cochez ❑ => Réalisé correctement

Cochez ❑ => Non réalisé ou de manière insuffisante

Exemples de questions

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- *Quels produits ou services conseillez-vous ? Quelles sont leurs principales caractéristiques techniques ?*
- *Quels éléments recueillez-vous auprès du client pour identifier ses besoins? A quels éléments portez-vous le plus d'attention ? Pourquoi ? Donnez des exemples.*
- *En fonction des quels éléments proposez-vous un produit ou un service à un client ? Donnez des exemples.*
- *Quelles informations ou quels conseils techniques concernant les produits ou les services transmettez-vous aux clients ?*
- *Quels outils ou supports d'aide à la vente utilisez-vous ? Comment les utilisez-vous ?*

Résultats attendus observables et/ou mesurables *Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*	**Evaluation** **OUI NON**
• Les caractéristiques techniques des produits et des services proposés par l'entreprise sont présentées au client : fonctionnalités, le cas échéant procédés de fabrication, conditions d'utilisation, de conservation, précautions à prendre pour l'utilisation et l'entretien, …	❑ ❑
• Le vocabulaire technique spécifique aux produits vendus est utilisé et maitrisé	❑ ❑
• Les informations et conseils techniques délivrés sur les produits et les services spécifiques (notamment les tarifs, les taxes, les opérations promotionnelles, les soldes, les conditions et délais de livraison, les conditions de paiement), sont exacts et adaptées au client	❑ ❑
• Différentes solutions sont présentées et proposées en réponse aux besoins du client, ainsi que différents produits, notamment les nouveaux produits	❑ ❑
• Les outils et supports d'aide à la vente à disposition du vendeur (catalogue, publicité, démonstrations, vitrine…) sont utilisés	❑ ❑

RESULTAT DE L'EVALUATION

❑ **La compétence est maîtrisée** ❑ **La compétence n'est pas maîtrisée**



Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

Compétence 6 – Analyser les besoins d'un client et vendre des produits et des services adaptés

Comment évaluer ?

Observation en situation professionnelle
Entretien :

- Bilan des activités de vente de produits et de services sur une période de quelques semaines
- Questionnement sur les méthodes utilisées, sur les argumentaires proposés et les procédures liées à la conclusion de vente.

Sur quels documents vous appuyer pour l'évaluation ?

- ❑ Procédures, consignes, instructions
- ❑ Outils de suivi des clients

Consigne :

Pour chaque résultat attendu observable et/ou mesurable, vous devez cocher une case.

La compétence est maîtrisée lorsque tous les résultats attendus observables et/ou mesurables sont validés.

Cochez ❑ => Réalisé correctement

Cochez ❑ => Non réalisé ou de manière insuffisante

Exemples de questions

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- *Comment procédez-vous pour analyser les besoins d'un client ? A quels éléments portez-vous le plus d'attention ? Pourquoi ? Donnez des exemples.*
- *Comment construisez-vous votre argumentaire de vente ? De quoi tenez-vous compte ?*
- *Comment répondez-vous aux objections d'un client ? Donnez des exemples.*
- *Comment concluez-vous un entretien de vente ? Que vérifiez-vous ?*
- *Quelles procédures d'encaissement respectez-vous ?*
- *Proposez-vous des produits complémentaires ou additionnels à un client ? Comment procédez-vous pour sélectionner des produits complémentaires à proposer au client ? Donnez des exemples.*
- *Présentez-vous à vos clients les outils de fidélisation en vigueur dans l'entreprise ? Dans quelles circonstances ? Donnez des exemples.*

Résultats attendus observables et/ou mesurables *Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*	**Evaluation** OUI	NON
• Le questionnement utilisé permet d'identifier les besoins du client (questions ouvertes, attitude d'ouverture face au client, écoute active, …)	❑	❑
• Les besoins ou la demande du client sont reformulés	❑	❑
• La durée de l'entretien de vente est adaptée au flux de clients	❑	❑
• Le choix des produits et services proposés tient compte de plusieurs paramètres : profil du client, politique commerciale, opérations en cours, …	❑	❑
• L'adéquation entre les produits et services proposés et les besoins du client est vérifiée	❑	❑
• Des produits et services additionnels, complémentaires ou de substitution sont proposés	❑	❑
• Les argumentaires de vente tiennent compte de l'analyse des besoins du client, des caractéristiques des produits proposés et des remarques et observations du client	❑	❑
• L'entretien de vente est conclu : transaction commerciale ou recherche d'implication du client (propositions effectuées au client, prise de rendez-vous, …)	❑	❑
• Les procédures d'encaissement, les conditions et règles de crédit et les consignes de sécurité associées sont respectées	❑	❑
• Le client est informé de la politique de fidélisation de l'entreprise	❑	❑

RESULTAT DE L'EVALUATION

❑ **La compétence est maîtrisée** ❑ **La compétence n'est pas maîtrisée**



Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

Compétence 7 – Traiter les retours et les réclamations clients

Comment évaluer ?

Entretien :

- Bilan des activités concernant le traitement des retours et des réclamations clients sur une période de quelques mois
- Questionnement sur les réclamations traitées et les actions mises en œuvre

Sur quels documents vous appuyer pour l'évaluation ?

- ❑ Procédures, instructions liés au traitement des retours ou réclamations
- ❑ Fiches de suivi et de traitement des retours ou réclamations

Consigne :

Pour chaque résultat attendu observable et/ou mesurable, vous devez cocher une case.

La compétence est maîtrisée lorsque tous les résultats attendus observables et/ou mesurables sont validés.

Cochez ❑ => Réalisé correctement

Cochez ❑ => Non réalisé ou de manière insuffisante

Exemples de questions

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- *A quels types de situations de retours ou de réclamations clients avez-vous été confronté ? Quelles étaient les raisons de ces réclamations ou retours ? Quelles informations avez-vous recherchées auprès du client ? Donnez des exemples.*
- *Qu'avez-vous proposé au client ? Pourquoi ? Donnez des exemples.*
- *Avez-vous, dans certains cas, fait appel à un autre interlocuteur ? Pourquoi ?*
- *Avez-vous été confronté à un client agressif ? Comment avez-vous réagi ?*
- *Lors du traitement d'une réclamation client, comment procédez-vous pour conserver une relation commerciale de qualité ? Donnez des exemples.*

Résultats attendus observables et/ou mesurables *Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*	**Evaluation** **OUI NON**
• Les questions posées permettent d'identifier les raisons de la réclamation ou du retour de produit	❑ ❑
• Les informations délivrées sur les différentes solutions envisageables pour traiter la réclamation sont comprises par le client et conformes à la procédure en vigueur	❑ ❑
• Lors d'une réclamation ou d'un retour, des solutions adaptées sont proposées : orientation vers l'interlocuteur compétent, proposition d'un produit de remplacement, d'un service, d'un avantage commercial, …	❑ ❑
• Lors d'un retour clientèle, les opportunités de proposer un nouvel achat sont saisies	❑ ❑
• L'attitude adoptée et les arguments apportés face à un client exprimant un mécontentement ou de l'agressivité permet de traiter efficacement la situation : écoute, empathie, ton calme, voix posée, mise à l'écart du client mécontent, …	❑ ❑

RESULTAT DE L'EVALUATION

❑ **La compétence est maîtrisée** ❑ **La compétence n'est pas maîtrisée**



Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

Compétence 8 – Communiquer efficacement au sein de l'équipe et de l'entreprise

Comment évaluer ?

Observation en situation professionnelle
Entretien :

- Bilan des activités sur une période de quelques semaines
- Questionnement sur informations transmises et traitées par le candidat, ses différents interlocuteurs et les supports de communication qu'il utilise

Sur quels documents vous appuyer pour l'évaluation ?

- ❑ Procédures, consignes, instructions
- ❑ Supports de communication utilisés dans l'entreprise (cahier de consignes, mails, outils de suivi des produits …)
- ❑ Fiches d'anomalies
- ❑ Outils de suivi des indicateurs de vente

Consigne :

Pour chaque résultat attendu observable et/ou mesurable, vous devez cocher une case.

La compétence est maîtrisée lorsque tous les résultats attendus observables et/ou mesurables sont validés.

Cochez ❑ => Réalisé correctement

Cochez ❑ => Non réalisé ou de manière insuffisante

Exemples de questions

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- *Quelles informations partagez-vous avec les membres de l'équipe de vente, votre hiérarchique, d'autre services ? Par quels moyens ? Donnez des exemples.*
- *Lesquelles vous sembles particulièrement importantes ? Pourquoi ?*
- *Quelles informations recueillez-vous auprès de la clientèle ? Comment les transmettez-vous ?*
- *Comment tenez-vous compte, dans votre activité, des objectifs et indicateurs de vente ? Donnez des exemples.*
- *Comment réalisez-vous l'accueil d'un nouvel arrivant au sein du rayon ? Quelles informations lui communiquez-vous ? Donnez des exemples.*
- *Prenez un exemple d'incident ou de dysfonctionnement. Quelles informations avez-vous transmises ? A qui ?*

Résultats attendus observables et/ou mesurables *Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*	**Evaluation** **OUI NON**
• Les informations clefs sur les activités réalisées et à réaliser sont identifiées	❑ ❑
• Les informations utiles au fonctionnement de l'équipe sont diffusées : activités, résultats, ventes réussies, techniques de vente mises en œuvre, réclamations clients, risques de rupture ou de surstock, propositions en vue d'améliorer la relation client, rupture de stocks, surstocks, vols constatés, points à surveiller en matière de démarque inconnue, écarts d'inventaire,…	❑ ❑
• Les informations recueillies auprès de la clientèle sont communiquées oralement ou par écrit en utilisant les outils informatiques propres à l'entreprise	❑ ❑
• Une attention est apportée aux nouveaux membres de l'équipe : transmission de consignes, démonstration de gestes techniques, informations sur les produits, les services ou les clients, sur l'entreprise, …	❑ ❑
• Les objectifs et les indicateurs de vente sont compris et pris en compte dans l'activité	❑ ❑
• Les interlocuteurs compétents sont alertés en cas d'incident ou de dysfonctionnement : démarque inconnue, rupture de stock, écart d'inventaire, …	❑ ❑

RESULTAT DE L'EVALUATION

❑ **La compétence est maîtrisée** ❑ **La compétence n'est pas maîtrisée**



Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

EVALUATION DES COMPETENCES
CQPI Vente Conseil en magasin
Signatures

Candidat

Nom : ....

Prénom : ....

Signature :

Evaluateur habilité par la CPNE des Industries chimiques

Entreprise : ....

Nom : ....

Fonction :...

Numéro d'habilitation :...

Je soussigné(e) : ....

déclare conforme et sincères les renseignements apportés dans ce dossier.

Date : __/__/____

Signature et cachet de l'entreprise :

Evaluateurs Professionnels du métier

Evaluateur 1 :

Entreprise : ....

Nom : ....

Fonction :...

Je soussigné(e) : ....

déclare conforme et sincères les renseignements apportés dans ce dossier.

Date : __/__/____

Signature et cachet de l'entreprise :

Evaluateur 2 (le cas échéant)

Entreprise : ....

Nom : ....

Fonction :...

Je soussigné(e) : ....

déclare conforme et sincères les renseignements apportés dans ce dossier.

Date : __/__/____

Signature et cachet de l'entreprise :

Documents à disposition pour l'évaluation :

- ❑ **Guide de repérage des compétences du candidat**
- ❑ **Dossier candidat**
- ❑ **Autres ………**